

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo medir la calidad de servicio otorgado a los pacientes del Centro de Clínicas Odontológicas de la Universidad de Talca (CCOUT).

Esta investigación se realizó basándose en el modelo SERVQUAL, desarrollando por Parasuraman, A.; Zeithaml, V y Berry, L (1985), adecuándolo al CCOUT.

Para responder a los objetivos del estudio se desarrolló una metodología que consta de un estudio exploratorio y un estudio descriptivo, con el primero se obtuvo información preliminar de la situación actual del Centro de Clínicas, necesaria para determinar los atributos relevantes en la satisfacción de los usuarios del servicio. Con esta información procesada se estructuró un cuestionario para medir la importancia de cada atributo y el desempeño que actualmente tiene el Centro de Clínicas sobre cada uno de ellos, y en definitiva vislumbrar la distancia existente entre las expectativas de los usuarios y el desempeño de la misma.

El cuestionario final está dividido en dos partes, en la primera se miden las expectativas mínimas, ideales y la percepción que tienen los pacientes del CCOUT con respecto a la calidad de servicio de dicha entidad; y en la segunda se obtienen datos demográficos de los encuestados. Éste fue aplicado durante la semana del 10 al 14 de octubre de 2005 en las dependencias de la entidad, aplicándose a un grupo de individuos elegidos a conveniencia del encuestador.

Los datos obtenidos fueron tabulados para realizar un Análisis Factorial (AF) utilizando el software estadístico SPSS, lo que permitió obtener seis factores o dimensiones para un servicio ideal, con el fin de contrastarlas con lo percibido por los pacientes del CCOUT.

Finalmente, al analizar los resultados obtenidos se puede concluir que los usuarios del Centro de Clínicas Odontológicas de la Universidad de Talca evalúan muy bien la calidad de servicio de dicha entidad, debido a que la percepción de los servicios recibidos se encuentran dentro de la Zona de Tolerancia (ZT) y acercándose a lo que se denomina un Servicio Ideal.